

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS ALLEGADAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

SERGIO RAMIREZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Neiva, Julio de 2019

Todos controlamos!

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Contraloría Departamental del Huila, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: *...“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*, presenta el siguiente informe de seguimiento sobre la atención de las Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos, en el cual se hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, para dar el trámite respectivo a todas las PQDR, presentadas por los sujetos de control y comunidad en general.

Todos controlamos!

EVALUACIÓN

La Contraloría Departamental del Huila por medio de la Oficina de Participación Ciudadana, recepciona las diferentes Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos de la ciudadanía, relacionadas con las entidades sujetos de control, las dependencias y/o servidores públicos del organismo de control fiscal.

De acuerdo con la información reportada, durante el primer semestre de la vigencia 2019, se atendieron las siguientes Peticiones, Quejas y Denuncias:

A. PETICIONES:

Se entiende por Petición toda solicitud verbal o escrita presentada por cualquier ciudadano, mediante la cual requiere el inicio de una actuación por parte de cualquier entidad. Durante el periodo evaluado se tramitaron las siguientes solicitudes:

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018	1	1	0
TOTAL TRAMITADAS	1	1	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2018

VIGENCIA 2019	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2019 - I	89	86	3
TOTAL TRAMITADAS	89	86	3

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018-2019	90	87	3

*Fecha de Corte 30/06/2019

Como se observa en los cuadros anteriores, para la vigencia 2019, se atendieron noventa (90) peticiones durante el año en curso, de las cuales una (1) corresponde a la vigencia 2018 y ochenta y nueve (89) al año 2019; quedando por responder tres (3) peticiones con corte a 30/06/2019, las cuales se encuentran dentro del término, lo que representa un avance en atención de Peticiones durante el periodo evaluado de 96,6%.

Todos controlamos!

De otra parte, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las Peticiones allegadas a la Entidad, evidenciando que todas las peticiones fueron resueltas dentro del término establecido por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que menciona:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

De otra parte, las peticiones tramitadas (90) durante el primer semestre de 2019, se asignaron en las siguientes dependencias de la entidad:

OFICINA	NUMERO DE PETICIONES	OBSERVACIÓN
Talento Humano	32	Solicitud de certificaciones laborales y pensionales.
Participación Ciudadana	26	Solicitudes de acompañamiento en control social participativo, apoyo en capacitaciones e información sobre actuaciones (denuncias y quejas).
Responsabilidad Fiscal	17	Estado de indagaciones preliminares, procesos, solicitud de copias

Todos controlamos!

Control Fiscal	11	Información relacionada con hallazgos e informes de auditorías adelantadas por la entidad.
Asesora Jurídica	2	Solicitud de conceptos y apoyo jurídico.
Asesora de Planeación	1	Solicitud de informes macro fiscales, prórroga y ampliación de términos.
Administrativa y Financiera	1	Información histórica del 2005 al 2017.
Control Interno	0	N/A
TOTAL	90	

Es importante aclarar que algunos derechos de petición han sido trasladados a las Dependencias de la Contraloría Departamental y a Entidades como la Procuraduría Regional del Huila, Procuraduría Provincial del Huila, Personería Municipal de Neiva, entre otras entidades por ser de su competencia.

ATENCIÓN DE PETICIONES 2019*	No.	%
Personería Municipal de Acevedo	1	16.66
Defensoría del Pueblo	1	16.66
Procuraduría Regional del Huila	2	33.33
Procuraduría Provincial del Huila	1	16.66
Personería Municipal de Neiva	1	16.66
TOTAL	6	100

* Fecha de corte 30/06/2019.

La página web institucional del órgano de control fiscal cuenta con un link <http://www.contraloriahuila.gov.co/serviciosdelciudadano/tramitesyservicios/pqd/administraciones>, para la recepción de las peticiones, quejas, denuncias y reclamos, donde los peticionarios pueden ingresar sus requerimientos.

B. QUEJAS

La Queja es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento por parte de un particular u otro servidor público, en forma verbal o escrita, la conducta o comportamiento de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo

Todos controlamos!

una función estatal que presuntamente contraríen la Constitución, la Ley y sus obligaciones.

En este orden de ideas, durante el periodo evaluado, la Contraloría Departamental del Huila, recibió cero (0) quejas.

VIGENCIA	TRAMITADAS	CONCLUIDAS
2019 - I	0	0
TOTAL	0	0

C. DENUNCIAS:

La Denuncia en el control fiscal está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

La Oficina de Participación Ciudadana es el enlace entre la entidad fiscalizadora y la comunidad huilense; es en esta relación, donde los derechos fundamentales adquieren toda su dimensión, como herramienta eficaz de la participación democrática en la vigilancia y eficiencia de la gestión fiscal.

Durante el periodo evaluado se ha dado trámite a las siguientes denuncias:

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018	46	46	0
TOTAL TRAMITADAS	46	46	0

*Pasaron en trámite del segundo semestre de 2018

VIGENCIA 2018	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2019 - I	46	13	33
TOTAL TRAMITADAS	46	13	33

VIGENCIA	TRAMITADAS	TERMINADAS	EN TRAMITE
2018-2019	92	59	33

* Fecha de corte 30/06/2019

Como se observa en el cuadro anterior, en el primer semestre de la vigencia 2019 se atendieron en total noventa y dos (92) denuncias, de las cuales cuarenta y seis

Todos controlamos!

(46) corresponden a la vigencia 2018, y cuarenta y seis (46) al año 2019; habiéndose comunicado el resultado de cincuenta y nueve (59), lo que representa un avance en atención de denuncias durante el periodo evaluado del 100% en relación con las radicadas en el 2018 y un avance del 28,2% con respecto a las denuncias allegadas durante la vigencia 2019.

Las treinta y tres (33) denuncias que están en trámite, se encuentran pendientes por respuesta de información complementaria; evaluación y análisis de información, necesidad de realizar una visita de campo; y/o pendientes de entrega del informe final.

Vale la pena mencionar que la Oficina de Control Interno realizó seguimiento mensual a las denuncias tramitadas de la vigencia 2018 y el primer semestre de 2019, encontrando, que todas las denuncias fueron resueltas en el término establecido por la Ley 1757 de 2015, artículo 70 (6 meses), que señala:

“ARTÍCULO 70. Del procedimiento para la atención y respuesta de las denuncias en el control fiscal. La atención de las denuncias en los organismos de control fiscal seguirá un proceso común, así:

- a) Evaluación y determinación de competencia;
- b) Atención inicial y recaudo de pruebas;
- c) Traslado al proceso auditor, responsabilidad fiscal o entidad competente;
- d) Respuesta al ciudadano.

PARÁGRAFO 1. La evaluación y determinación de competencia, así como la atención inicial y recaudo de pruebas, no podrá exceder el término establecido en el Código Contencioso Administrativo para la respuesta de las peticiones. El proceso auditor dará respuesta definitiva a la denuncia durante los siguientes seis (6) meses posteriores a su recepción.”

De otra parte, las siguientes denuncias se remitieron a la Oficina de Control Fiscal para desarrollarse mediante los procedimientos D01.04 Auditoría Exprés o D01.03 Auditoría Especial, ya que por su contenido o hechos concretos ameritaron visita de campo (Proceso Auditor):

N.	FECHA LLEGA	DENUNCIA	MES TRASLADO	FECHA VENC.
1	14/11/2018	D-098-2018 - Hospital San Vicente de Paúl de Garzón	23/01/2019	14/05/2019
2	21/11/2019	D-099-2018 - Municipio de Baraya	23/01/2019	21/05/2019
3	23/01/2019	D-001-2019 - Municipio de Paicol	23/01/2019	23/07/2019
4	21/01/2019	D-004-2019 -ESE Hospital San Carlos de Aipe	12/03/2019	24/07/2019
5	28/01/2019	D-006-2019 - Municipio de Gigante	20/03/2019	28/07/2019

Todos controlamos!

Algunas denuncias tramitadas fueron trasladadas por competencia a otras oficinas y entidades como la Contraloría General de la República, Procuraduría Provincial de Garzón, Procuraduría Regional del Huila, entre otras:

ENTIDAD	2019
Contraloría General de la República	4
Procuraduría Provincial de Garzón	1
Procuraduría Regional del Huila	6
Otras Entidades	1

Fecha de corte 30/06/2019.

Algunas denuncias fueron trasladadas a varias Entidades simultáneamente

Las denuncias que ameritaron ser trasladadas a la Oficina de Responsabilidad Fiscal, están relacionadas con presuntas omisiones y actuaciones irregulares, que afectaron el patrimonio de las Entidades territoriales. En el siguiente cuadro se presenta un consolidado de las denuncias trasladadas a dicha oficina, en el entendido que hubo denuncias de la vigencia 2018 que se terminaron en el año 2019:

VIGENCIA	No. DENUNCIAS	PRESUNTO DETRIMENTO FISCAL
2019	14	\$ 2.277.442.265

* Fecha de corte 30/06/2019.

A continuación, se muestra un cuadro resumen de las Entidades a las cuales se le tramitaron denuncias, radicadas en la vigencia 2018, las cuales se resolvieron en el año 2019:

ENTIDADES	No. DE DENUNCIAS
Municipio de Garzón	3
Municipio de Campoalegre	3
Municipio de Acevedo	3
Municipio de Pitalito	3
Municipio de Gigante	2
Municipio de Suaza	2
Departamento del Huila	2
Municipio de Neiva	2
Municipio de Rivera	2
Municipio de el Pital	2
Municipio de Aipe	2
Municipio de Algeciras	2

Todos controlamos!

ENTIDADES	No. DE DENUNCIAS
Municipio de Elías	2
Municipio de Tello	1
Municipio de Baraya	1
Municipio de Hobo	1
Municipio de Tesalia	1
Municipio de Yaguará	1
Municipio de Guadalupe	1
Municipio de la Argentina	1
Municipio de Colombia	1
I.E Mondeyal de Isnos	1
Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja	1
Empresa Servicios Públicos Altamira	1
Secretaria de Cultura Departamental	1
Municipio de San Agustín	1
Municipio de Palermo	1
Corregimiento el Caguán	1
Municipio de La Plata	1
TOTAL	46

* Fecha de corte 30/06/2019.

D. RECLAMOS

Se conoce como reclamo la disconformidad sobre un producto o servicio prestado. Durante el periodo evaluado, no se recibieron en la Entidad solicitudes de la comunidad sobre algún hecho donde exista la presunción de violación o lesión de un derecho por parte de la Contraloría.

VIGENCIA	RECIBIDAS	TERMINADAS	EN TRÁMITE
2019 - I	0	0	0

A continuación, se presenta un cuadro consolidado de las Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos radicadas en la vigencia 2019:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	TOTAL
89	0	45	0	134

* Fecha de corte 30/06/2019.

Todos controlamos!

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Este procedimiento de medición permite conocer el grado de satisfacción o inconformidad de los ciudadanos, respecto de los servicios que ofrece la Contraloría Departamental, cuya información se obtiene mediante la aplicación de encuestas a los ciudadanos, usuarios de los servicios que brinda la entidad.

El nivel de satisfacción sobre los servicios que brinda la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el periodo comprendido en el primer semestre de la vigencia 2019, arrojó un nivel satisfacción calificado como excelente con un 93% y el 7% restante corresponde a una calificación buena, estos resultados son obtenidos de la aplicación del formato llamado “Encuestas Satisfacción del Cliente” a cincuenta y cuatro (54) ciudadanos que utilizaron los servicios de la Entidad.

Las variables que obtuvieron menor calificación en el consolidado de la medición son la atención telefónica que recibe por parte de los servidores públicos de la Contraloría y las alianzas entre la Entidad y la comunidad para la protección de los recursos públicos; por tanto, este resultado convoca a todos los funcionarios del órgano de control a aunar esfuerzos para que con el trabajo en equipo y compromiso institucional se realicen alianzas y se mejore la imagen institucional.

Con relación al nivel de satisfacción de las comunidades que participaron durante el primer semestre en las diferentes actividades, contempladas en el Plan de Capacitación en Control Social Participativo como conformación y/o fortalecimiento de las veedurías ciudadanas y capacitación sobre los mecanismos de participación ciudadana en el control fiscal participativo, que viene desarrollando la Oficina de Participación Ciudadana, durante el periodo evaluado se obtuvo una calificación promedio de 86,07% de satisfacción por parte de las personas encuestadas, donde la variable que obtuvo una menor calificación fue metodología utilizada con un 79,03%, lo que invita a cambiar la metodología para mejorar la realización de los eventos.

Pese a ser una calificación satisfactoria la obtenida en la medición de satisfacción, invita a revisar las variables que deben mejorarse.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SUJETOS DE CONTROL EVALUADOS EN EL PROCESO AUDITOR

La percepción de satisfacción sobre el proceso auditor, específicamente en las veintidós (22) auditorías de campo, que realizó la Contraloría Departamental del Huila (CDH), durante el primer semestre de la vigencia 2019, presenta un nivel

Todos controlamos!



satisfacción calificado ALTO, en un 99,35% y el restante corresponde a la calificación MEDIO, en un 0,65%.

Como se puede observar, los resultados de la medición muestran unos niveles positivos de satisfacción en los sujetos de control, ya que la mayoría de las preguntas fueron calificadas alto, es decir, que cada una de ellas también cuenta con un nivel de satisfacción favorable del 100%.

Todos controlamos!

RECOMENDACIONES

- Celeridad en la atención de las denuncias en trámite de la vigencia 2019.
- Realizar oportunamente los traslados a las entidades competentes.
- Efectuar una revisión documental de las denuncias concluidas, para verificar que se encuentren todos los documentos correspondientes.
- Socializar con los funcionarios la modificación realizada al Reglamento Interno de Peticiones, Quejas y Denuncias en la Contraloría Departamental del Huila, por medio de la Resolución No. 738 de fecha 31/10/2017.
- Realizar capacitación a los funcionarios de la entidad en temas de Relaciones Interpersonales, Atención al Cliente y Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la medición en la satisfacción.

Todos controlamos!